



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร โรงพยาบาลชุมแพ โทร.๐-๔๓๓๑๑-๐๔๔ ต่อ ๒๐๕

ที่...ขก.๐๐๓๓.๓๐๑/๕๑..... วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพ

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และเป็นการกำหนดมาตรการกลไก การวางระบบในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินความโปร่งใส งานนิติกรจึงขอรายงานผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

(นางสาวรัชณี สุวลักษณ์)

นิติกร

(นายสรวิศ ม่วงมิตร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายสมเกียรติ ชูบัณฑิตกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมแพ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข
ประจำปี ๒๕๖๖ โรงพยาบาลชุมแพ

ความเป็นมา

เนื่องจากมีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรืองานภายนอก (๕) หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ (๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลชุมแพ ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ในรอบปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลชุมแพได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖

ตารางแยกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๖	จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข	ร้อยละของเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
ตู้รับความคิดเห็น	-	-	-
ทางโทรศัพท์	๑	๑	๑๐๐.๐๐
มาด้วยตัวเอง	๑๖	๑๕	๙๓.๗๕
Internet	๒๓	๒๓	๑๐๐.๐๐
ระบบสารบรรณ	๒	๑	๕๐.๐๐
รวม	๔๒	๔๐	๙๕.๒๓

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จากข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง Internet จะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เพราะเข้าถึงได้สะดวก การประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ด่านหน้า จึงเป็นการสื่อสารผ่านช่องทางที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอยู่ในตำแหน่งที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกที่ให้การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆเหล่านี้ ทำให้ผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจ

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๖	จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข	ร้อยละของเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑.การใช้สิทธิ/ขอเกินสิทธิ	-	-	-
๒.ระบบบริการการรักษาพยาบาล	๑๕	๑๕	๑๐๐.๐๐
๓.พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	๘	๘	๑๐๐.๐๐
๔.ถูกเรียกเก็บค่าบริการ	-	-	-
๕. ผู้ใช้บริการ ม.๔๑ (สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า)ผู้ให้บริการ ม.๖๓(๗)(สิทธิประกันสังคม)	๙	๘	๘๘.๘๙
๖.ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ ม.๑๘ (๔)	๖	๖	๑๐๐.๐๐
๗.เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ	๓	๓	๑๐๐.๐๐
๘.การจัดซื้อจัดจ้าง	๑	๐	๐
รวม	๔๒	๔๐	๙๕.๒๓




ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลชุมแพ มีการกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจน โดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุงจัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดและเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๖

ข้อเสนอแนะ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
ระบบบริการการรักษาพยาบาล	มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี ๒๕๖๖ พบมากในระบบบริการการรักษาพยาบาล	เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องการบริการการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแพ
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมแพ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่	
<p>ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข</p> <p>Link ภายนอก :</p> <p>หมายเหตุ :</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางสาวรัชณี สุวลักษณ์) ตำแหน่งนิติกร วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายสรวิศ ม่วงมิตร) ผู้จัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางสาววรรณภา นาขันดี) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖</p>	

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชุมแพ

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานภายในโรงพยาบาลชุมแพ เป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยมีใจความสำคัญที่มาจากเนื้อหา มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระที่เหมาะสมกับลักษณะรูปแบบ ข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุรายชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มาจากหัวหน้างาน/ หัวหน้ากลุ่มงาน
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุรายชื่อของหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน ที่ได้รับมอบหมาย ตามคำสั่ง
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	ระบุรายชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ผ่านการอนุมัติรับรอง จากหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน ของหน่วยงานภายในโรงพยาบาล ชุมแพ